



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



Mariana Arburúas

Análise do uso das redes sociais na Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia
Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD PUC-Rio)

Rio de Janeiro

2013

Mariana Arburúas

Análise do uso das redes sociais na Divisão de Bibliotecas e Documentação
da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC-Rio)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades
de Informação (CBG/FACC) da Universidade
Federal do Rio de Janeiro como requisito para a
obtenção do Grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Nysia Oliveira de Sá

Rio de Janeiro

2013

A667a Arburúas, Mariana
Análise do uso das redes sociais na Divisão de Bibliotecas e Documentação da
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC-Rio). / Mariana
Arburúas. – Rio de Janeiro, 2013.

41f.

Orientadora: Nysia Oliveira de Sá
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do
título em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

1. Redes Sociais 2. Serviço de Referência Virtual. 3. Web 2.0. I. Sá, Nysia Oliveira
de. III. Título

CDD: 025.5
CDU: 025.5

Mariana Arburúas

Análise do uso das redes sociais na Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia
Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD PUC-Rio)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades
de Informação (CBG/FACC) da Universidade
Federal do Rio de Janeiro como requisito parcial
para a obtenção do Grau de Bacharel em
Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em:

Prof. Nysia Oliveira de Sá
Mestre em Memória Social
Orientadora

Prof. Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda
Mestre em Ciência da Informação
Professora Convidada

Prof. Cássia Costa Rocha Daniel de Deus
Especialista em Docência Superior
Professora Convidada

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu marido André, que me ajudou nos momentos mais difíceis com muito carinho, amor e paciência. Aos meus pais Manuel e Eliane por acreditarem em um novo começo na minha vida profissional e principalmente no meu potencial, sem medir esforços para eu seguir o meu caminho. Em especial a minha mãe por ter me apresentado essa linda profissão, e por me mostrar como ser perseverante e ter coragem nos momentos em que tudo parece não ter luz.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me dar tranquilidade e discernimento sempre que precisei.

Agradeço a meus pais, meu marido, meu irmão Pedro e minha cunhada Inês pelos bons momentos em família. Agradeço a minha tia Márcia pelo amor, ajuda e carinho, que mesmo distante está sempre comigo. Agradeço a madrinha e amiga Annuska, presente com o cuidado de uma mãe.

Agradeço aos amigos que fiz durante meu estágio na DBD-PUC/Rio, especialmente para Mônica, Marta e Paula, pelas ótimas manhãs de trabalho, ensinamentos, aprendizado, apoio. Hoje sou uma profissional devido a dedicação de vocês.

Agradeço aos alunos da turma, por tornarem os dias desses quatro anos divertidos e interessantes. Agradeço especialmente as minhas amigas Ariadne Araujo, Laíz Neto, Mariana Fernandes, Aline Meirelles e Valéria Mazui por estarem comigo em todos os momentos, os difíceis, os alegres e até os tristes, passamos por muita coisa juntas, crescemos lado a lado. Foi um privilégio.

Agradeço a minha orientadora Nysia Oliveira de Sá pelos anos de formação como minha professora, pela dedicação ao meu trabalho e pelas palavras de apoio.

Agradeço a todo corpo docente do Curso de Biblioteconomia e Gestão da Universidade Federal do Rio de Janeiro, a funcionária Regina por sua incansável ajuda. Agradeço a Eliana Taborda por sempre estar por perto, acessível quando precisei. Por fim agradeço a coordenadora Mariza Russo, por fazer possível tudo isso acontecer e com uma dedicação fora do comum.

“As pessoas que vencem nesse mundo são as que procuram as circunstâncias
de que precisam e, quando não as encontram, as criam”.

Bernard Shaw

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Postagens no Facebook de junho a dezembro de 2011.

QUADRO 2 - Postagens no Facebook de janeiro a junho de 2012.

QUADRO 3 - Postagens no Facebook de junho a dezembro de 2012.

QUADRO 4 - Postagens no Twitter de julho a dezembro de 2011.

QUADRO 5 – Postagens no Twitter de janeiro a dezembro de 2012.

QUADRO 6 - Postagens no Twitter de julho a dezembro de 2012.

QUADRO 7 - Perguntas no Blog de julho a dezembro de 2011.

QUADRO 8 - Perguntas no Blog de janeiro a junho de 2012.

QUADRO 9 - Perguntas no Blog de julho a dezembro de 2012.

QUADRO 10 – Postagens no Chat de junho a dezembro de 2011.

QUADRO 11 – Postagens no Chat de janeiro a junho de 2012.

QUADRO 12 – Postagens no Chat de julho a dezembro de 2012.

RESUMO

ARBURÚAS, Mariana. **Análise do uso das redes sociais no Departamento de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC-Rio)**. 2013. 41f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2013.

Este trabalho apresenta um estudo na Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC-Rio) sobre o uso das Redes Sociais como ferramenta para divulgação das atividades no Serviço de Referência Virtual. A fundamentação teórica se baseia na literatura existente sobre Serviço de Referência Virtual e as ferramentas de comunicação existentes na Web 2.0 utilizadas para oferecer melhor atendimento aos usuários. A análise foi feita de forma quantitativa de acordo com as categorias de assunto estabelecidas pelo trabalho. As ferramentas utilizadas no estudo de caso foram Facebook, Twitter, Blog e Chat da instituição durante o período de julho de 2011 a dezembro de 2012. Após a análise dos dados, os resultados mostraram que a DBD/PUC-Rio está no início do processo de utilização e entendimento da importância das Redes Sociais como meio de comunicação com os seus usuários e que precisa se colocar melhor na comunidade sobre seus serviços virtuais por meio da divulgação de seu trabalho baseado em um plano de marketing e um estudo de usuários.

Palavras-chave: Redes Sociais. Serviço de Referência Virtual. Web 2.0.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Justificativa	11
1.2	Objetivos	12
1.2.1	Objetivo Geral	13
1.2.2	Objetivos Específicos	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1	Biblioteca universitária na WEB 2.0	14
2.1.1	Serviço de Referência Virtual	15
2.2	Redes Sociais	16
2.3	Ferramentas usadas nas Redes Sociais	18
2.3.1	Facebook	19
2.3.2	Twitter	20
2.3.3	Blog	21
2.3.4	Chat	22
2.4	DBD PUC-Rio	23
3	METODOLOGIA	25
3.1	Amostra	26
3.2	Análise dos Dados	26
4	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS	27
4.1	Facebook	28
4.2	Twitter	30
4.3	Blog	32
4.4	Chat	34
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
	REFERÊNCIAS	40

1 INTRODUÇÃO

O surgimento da sociedade da informação, a valorização do conhecimento, a agilidade da mídia na difusão da informação, a revolução do processo de transmissão e o avanço contínuo da tecnologia trazem implicações nos processos de acesso à informação. A informatização dos serviços de informação surge então, como elemento fundamental no processo de flexibilização do uso da informação e no próprio aperfeiçoamento e expansão destas tecnologias. As bibliotecas que se propõem a oferecer serviços de qualidade aos usuários não só devem acompanhar e adaptar as tecnologias às necessidades e especificidades de sua clientela, mas também, fazer o uso adequado de serviços que estão a disposição para uma maior proximidade entre o bibliotecário e seus usuários.

O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) propicia também a ampliação do uso do ambiente virtual tanto nas organizações como pelas pessoas em geral. Nesse momento as pessoas começam a mostrar interesse em contribuir com o teor dos sites que elas consomem, levadas pelo dinamismo que a internet possibilita. Concomitante grandes empresas demonstram um perfil de interatividade, cooperação e possibilidade do compartilhamento dentro dessa rede mundial.

O projeto surge na tentativa de ressaltar a necessidade de elaboração de instrumento gerencial que contemple diretrizes na estruturação e uso das redes sociais nas bibliotecas da Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (DBD/PUC-Rio). Assim o trabalho apresenta como temas para fundamentação teórica as Redes Sociais propriamente ditas, suas ferramentas e utilização dentro da biblioteca universitária, a biblioteca na WEB 2.0 e o Serviço de Referência Virtual.

1.1 Justificativa

Diante do cenário atual as bibliotecas universitárias se posicionam de forma pró-ativa para fazer parte desse novo momento na utilização da internet. Isso ocorre com a implantação de novas formas de comunicação entre os bibliotecários e seus usuários através de ferramentas das Redes Sociais e WEB 2.0 como o Facebook, Twitter, Blog e Chat. As pessoas estão mais

exigentes quanto a praticidade e rapidez no oferecimento de serviços em geral, e isso não exclui as bibliotecas, o que desencadeou novas formas de levar informação aos usuários. Tal iniciativa se deve ao fato de que essas novas formas de comunicação se encontram inseridas no cotidiano das pessoas.

Assim a experiência na Biblioteca da PUC-Rio mostra o posicionamento da biblioteca no serviço virtual e nas redes sociais, buscando ampliar a aproximação como usuário. Como estagiária integrante da equipe de alimentação de postagens nessas redes utilizadas pela biblioteca, foi possível questionar alguns pontos importantes para o melhor andamento dos serviços. A motivação para esse estudo surgiu a partir da necessidade de oferecer um serviço que atendesse as necessidades dos usuários e uma interação mais significativa entre a biblioteca e as pessoas que a frequentam. As ferramentas e o meio eletrônico se encontram à disposição para essa aproximação, cabendo ao bibliotecário conhecer o contexto em que seus usuários se encontram e, principalmente, o que os interessa. Isso porque a melhora no atendimento é um objetivo constante para os profissionais que desejam manter seus usuários e trazer novos para seu serviço. Além disso, em uma universidade, o atendimento cada vez melhor se torna primordial para um ambiente propício para o avanço do conhecimento.

É nesse contexto que esse trabalho analisa o serviço de referência e algumas ferramentas da WEB 2.0 adotadas pelo DBD/PUC-Rio e como são utilizadas tendo como fim um melhor atendimento ao usuário.

1.2 Objetivos

Seguem os objetivos que norteiam este trabalho os quais estão divididos em geral e específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar a utilização das redes sociais adotadas pelo serviço de referência do DBD/PUC-Rio de modo a atender as necessidades informacionais dos usuários.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar os aspectos positivos e negativos do uso das ferramentas da WEB 2.0 (facebook, twitter, blog e chat) no Serviço de Referência da DBD/PUC-Rio;
- b) Avaliar a frequência dos assuntos postados de acordo com as categorias previamente estabelecidas no trabalho.
- c) Elaborar recomendações para postagens que possam contribuir para melhorar o serviço de referência pela DBD/PUC-Rio.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na fundamentação teórica serão abordados os tópicos que nortearam o desenvolvimento deste trabalho: a biblioteca universitária na WEB 2.0, o Serviço de Referência Virtual, Redes Sociais e as ferramentas utilizadas nas Redes Sociais.

2.1 Biblioteca Universitária na Web 2.0

As bibliotecas universitárias, segundo Pontes e Santos (2011, p. 3) têm como função ser um ambiente ideal para a busca e construção do conhecimento e poder disponibilizar informações relevantes para seus usuários. Sua missão “A biblioteca universitária, tendo como missão prestar serviços com excelência a seus usuários, participando assim, de forma ativa, intra-curricular, do processo de ensino, pesquisa e aprendizagem” (AROUCK apud PONTES; SANTOS 2011, p. 3)

A partir das tecnologias de informação e comunicação a biblioteca vem se posicionando na Web 2.0 e aderindo as novas formas que os usuários transformam informação em conhecimento. A utilização dessas novas tecnologias de comunicação e informação possibilita a agilidade na troca, transferência e uso das informações pelos usuários das bibliotecas universitárias.

O’Reilly citado por Arnal (2007, p. 96), conclui que a Web 2.0 é aquela que utiliza todas as vantagens possíveis da internet, oferecendo serviços atualizados e que fica cada vez melhor a cada nova pessoa que a usa e que contribui para seu funcionamento, levando, assim, a uma “arquitetura de participação”, na qual se constrói com um pouco da experiência e recurso de cada indivíduo.

Em um momento no qual todos querem expor o que pensam e sabem, a biblioteca na web 2.0 se reafirma como um local propício para o desenvolvimento de novos saberes, um ambiente com todos as possibilidades anteriores e também as novas possibilidades de acesso à informação e conhecimento.

Assim, para Mannes a Web 2.0:

Não é uma web de publicação textual, mas uma web de comunicação multisensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos. Ela é uma web centrada no usuário de maneira que ela não tem estado distante de ser. (MANNES, 2007, p. 43)

Através das redes sociais o indivíduo se torna o produtor de conhecimento e divulgador do conhecimento em novas formas de aprendizagem e seu veículo. Segundo Dias (2011) o indivíduo procura as redes sociais pela alteridade, ou seja, concepção que parte do pressuposto básico de que todo o homem social interage e interdepende de outros indivíduos.

2.1.1 Serviço de Referência Virtual

Com o surgimento das TICs os serviços das bibliotecas passaram a acontecer de forma mais rápida ao substituir os instrumentos manuais por digitais e eletrônicos em rede, e paralelamente o usuário ficou mais exigente em relação ao atendimento de suas necessidades. Essa evolução tecnológica propicia uma possibilidade cada vez maior para as universidades trocarem entre si informação pertinente para seus professores e alunos.

Nesse contexto cabe às bibliotecas universitárias decidirem como levar para seus usuários os seus serviços e produtos nesse mundo virtual, novas formas de passar informações para eles, sempre visando um melhor atendimento. Com a Web 2.0 alguns serviços foram introduzidos e melhorados de acordo com esse novo formato. Os serviços virtuais de atendimento permitem a interação com usuário virtualmente e em tempo real, otimizando o tempo em ambos os lados. “Afinal o Serviço de Referência é onde se encontra a razão final de toda a existência da biblioteca”. (JESUS; CUNHA, 2012, p. 113).

O Serviço de Referência apresenta diversos conceitos, mas o trabalho se apoia nas diretrizes emitidas pela *American Library Association* ALA e interpretadas por Macedo e Modesto que o define como:

Serviço de assistência pessoal aos usuários, abrangendo desde a resposta a uma indagação aparente simples até o fornecimento de informação apoiada em busca bibliográfica [...] Orientação Formal ao Usuário, incluindo instruções desde o uso

dos catálogos, obras de referência e da própria biblioteca até a orientação formal por meio de visitas orientadas, palestras, cursos. (MACEDO; MODESTO, 1999, p.43)

Pomerantz (2004) acredita que a partir da utilização da internet os serviços de referência das bibliotecas foram modificados e beneficiados. O que antes poderia significar uma barreira na comunicação entre o usuário e o bibliotecário agora se mostra quase onipresente com os meios de comunicação eletrônica em tempo real. Pode-se pensar no Serviço de Referência aquele que tem como objetivo otimizar a busca e recuperação da informação necessária para o usuário atender às suas necessidades informacionais no mundo virtual. Assim os propósitos permanecem, sendo agilizados, com base na TICs e na proximidade com o usuário.

Desse modo, se adota o conceito de referência virtual como:

Um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde usuários utilizam computadores ou outra tecnologia da internet para se comunicarem com a equipe de referência sem estar fisicamente presente. (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70)

As bibliotecas universitárias vêm adotando novas possibilidades no uso da internet para estreitar a comunicação com cada usuário, procurando atender suas expectativas. Dentro de uma gama de possibilidades de acesso à biblioteca o usuário pode escolher como estabelecer conseguir essa relação, seja pessoalmente, por telefone, pelo chat, postando no facebook, perguntando pelo twitter ou dando sua opinião no blog.

2.2 Redes Sociais

O processo de evolução tecnológica demandou das bibliotecas universitárias mudanças de modo a continuarem uma mudança para se manter atuantes e participativas na vida de seus usuários, e isso aconteceu com a busca de uma postura diferente por parte dos bibliotecários diante dessas ferramentas da Web 2.0.

O uso das redes sociais nas bibliotecas universitárias contribui no gerenciamento e disseminação dos recursos informacionais, na comunicação ativa e participativa, na percepção acerca das necessidades dos usuários e, conseqüentemente, na tomada de decisão uma vez que as informações relevantes estarão direcionadas a públicos específicos, com uma linguagem acessível, informal e direta. (PONTES; SANTOS, 2011, p. 5)

Em um espaço offline, sem internet, uma informação só se propaga mediante conversa entre pessoas seja no local de trabalho ou em grupos sociais e familiares. Essa informação em uma espaço online ganha maior alcance e velocidade, amplia a possibilidade de gerar insumo para construção de valores e conhecimento. Assim surgem alguns conceitos de Rede Social,

Rede Social é gente, é interação, é troca social. É um grupo de pessoas, compreendido através de uma metáfora de estrutura de rede. Os nós da rede representam cada indivíduo e suas conexões, os laços sociais que compõem os grupos. Esses laços são ampliados, complexificados e modificados a cada nova pessoa que conhecemos e interagimos. (RECUERO, 2009, p. 25)

Redes Sociais referem-se a um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações, vão construindo e reconstruindo a estrutura social. (TOMAÉL; MARTELETO, 2006, p. 75)

As definições tanto de Recuero quanto de Tomaél e Marteleto compartilham da ideia do conceito de Redes Sociais ligado à vida social das pessoas e suas formas de comunicação e transmissão de informação. A internet veio para aproximar os indivíduos e estimular a troca de reflexões, informações e conhecimento.

Já O'Reilly citado por Aguiar (2011, p. 3) enfoca mais o aspecto do usuário como o próprio divulgador e não mais o observador ao descrever algumas características das Redes Sociais como, a combinação de diversas tecnologias associadas à facilidade de uso, a mudança de papel do usuário que passa a ser o criador de conteúdos e serviços e disseminador e compartilhador de informação online.

Maness (2007) acredita que as redes sociais dentro das bibliotecas universitárias melhoram não apenas a comunicação entre o bibliotecário e os usuários, mas também dos usuários entre si, conhecendo as necessidades de informação de cada um e seus interesses.

Segundo Tomaél e Marteleto (2006, p.2) as redes sociais são de grande importância para o compartilhamento de informação e conhecimento entre as pessoas e afirma que isso ocorre devido ao fato delas gostarem de compartilhar o que sabem e ainda se sentirem valorizadas com isso.

O compartilhamento eficiente proporciona o crescimento intelectual das pessoas envolvidas, tendo em vista que cada indivíduo possui um conhecimento diferente do outro, e isso remete o conceito de inteligência coletiva definido por Levy (1999, p.29) como “ [...] uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta uma mobilização efetiva das competências”. Essa “inteligência distribuída em toda parte” fala sobre um mundo de pessoas diferentes com saberes diferentes e interesses diferentes, que somados por meio da tecnologia se torna uma inteligência coletiva. Tal mobilização se dá pela troca de conhecimento entre as pessoas.

2.3 Ferramentas usadas nas Redes Sociais

As ferramentas comentadas neste trabalho fazem parte do Serviço de Referência Virtual da DBD/PUC-Rio. Tanto o Facebook quanto o Twitter são organizados e geridos por outra ferramenta chamada Hootsuite. “O Hootsuite é um sistema de gestão de redes sociais através de um quadro único e seguro na internet.” (HOOTSUITE, 2012). Essa ferramenta permite o agendamento de postagens das duas redes sociais em uma área de trabalho fácil e prática de se trabalhar. Assim a equipe não precisa dispor de um bibliotecário em tempo integral em apenas uma função. Também são utilizadas as ferramentas de chat, que fica conectada no mesmo período de funcionamento da biblioteca e o blog.

“As ferramentas usadas nas redes sociais são suportes para a conexão entre as pessoas, de modo a propiciar comunicação entre elas.” (RECUERO, 2009, p. 25).

“As ferramentas têm como papel nas redes sociais assegurar uma forma de comunicação de acordo com o que o usuário necessita e procura. Cada uma tem sua particularidade, mas todas têm como objetivo final conectar as pessoas e compartilhar seus conhecimentos entre si na rede mundial.” (MANESS apud AGUIAR, 2011, p. 3).

A importância de se utilizar várias ferramentas dentro de um serviço é atingir o maior número de pessoas possíveis. Isso acontece porque nem todas as pessoas utilizam a mesma ferramenta, assim existem tantos tipos diferentes, cada qual para uma necessidade e desejo específico. Em vez da biblioteca se posicionar para apenas um grupo de usuários ela se volta

para toda uma comunidade, seja qual for sua preferência. Para Pontes e Santos (2011, p. 10-11):

O uso do ambiente virtual é um fator fundamental, para a disseminação, uso e comunicação de maneira satisfatória para todo o ambiente das bibliotecas universitárias. A utilização de recursos como as Redes Sociais contribui com esse processo e com a fluidez efetiva de informações, uma vez que as redes sociais possibilitam a disseminação de informação em larga escala.

2.3.1 Facebook

“O Facebook tem como missão dar as pessoas o poder de compartilhar e fazer com que o mundo seja mais aberto e conectado.” (FACEBOOK, 2012, p. 1)

“De uma forma geral o Facebook se tornou a ferramenta mais utilizada pelas pessoas e empresas do mundo. Seu crescimento é grandioso, com mais de quatro milhões de assinantes.” (AGUIAR, 2010, p. 4).

De acordo com Jesus e Cunha (2012, p.120), o Facebook é uma ferramenta que pode ser utilizada para a divulgação da biblioteca, pois apresenta possibilidade de criação de álbuns, calendário de eventos, divulgação de *links* de interesse da instituição. Além disso, segundo Dias (2011, p. 640-641), a ferramenta Facebook permite que as pessoas compartilhem entre si enquanto ser humano pensante com opiniões e ideias sobre o mundo. As páginas, ou perfis podem ser de pessoas físicas, mas também de empresas ou eventos. A biblioteca universitária se coloca disponível para também ser compartilhada pelos seus usuários. Segundo Jesus (2012, p.120) o Facebook entra no cotidiano da biblioteca universitária como mais uma ferramenta de divulgação dos serviços que ela oferece, além de compartilhar com os usuários assuntos de seu interesse, criando um vínculo de comunicação e informação.

Sendo, na maioria do tempo, um ótimo recurso para a biblioteca, o Facebook também pode levar a alguns pontos negativos, como a sobrecarga de informações que muitas vezes são inúteis para os usuários. O comprometimento de manter a rede sempre “alimentada” pode gerar postagens sem sentido para seu público, comprometendo a imagem da biblioteca. (JESUS; CUNHA, 2012, p. 121). O profissional responsável pela realização das postagens deve estar atento ao interesse dos usuários quanto aquele meio de comunicação. Isso pode ser detectado pelos próprios comentários e perguntas das pessoas que compartilham o perfil da

biblioteca. A definição da utilização do meio, como apenas informativo de assuntos da biblioteca ou também assuntos pertinentes ao interesse da comunidade acadêmica cabe à equipe de bibliotecários. Vale ressaltar o cuidado para que a comunicação não se torne pessoal, o bibliotecário deve escrever como um representante da biblioteca universitária, já que o profissional do Serviço de Referência é a representação da imagem de toda a DBD/PUC-rio.

2.3.2 Twitter

O Twitter foi criado em 2006 por Jack Dorsey, Evan Williams e Biz Stone. A ideia surgiu com a observação de mensagens no celular, que seria usada da mesma forma, só que aberta para várias pessoas lerem ao mesmo tempo na internet. Rapidamente o site ganhou fama e cresceu muito. As postagens no twitter, chamada nessa ferramenta de tweets, contém 140 caracteres, e podem ser feitas quantas vezes o usuário desejar (TWITTER, 2012). Assim, como conceito de Twitter adota-se:

Twitter é uma rede de informação em tempo real que conecta você às últimas histórias, ideias, opiniões e notícias sobre o que há de mais interessante. Basta encontrar as contas que você mais se identifica e seguir as conversas. (TWITTER, 2012)

De acordo com Jesus e Cunha (2012, p.121) o Twitter está sendo utilizado pelas bibliotecas com o intuito de se comunicar com os usuários, “twittando” tudo que acontece na biblioteca, as novidades, eventos, aquisições e horários.

A aproximação do usuário também acontece com a publicação de notícias de interesse geral, além das próprias informações internas da biblioteca. O Twitter é uma ferramenta muito utilizada pelas bibliotecas devido a sua comunicação rápida, direta e dinâmica com seus usuários. (PONTES; SANTOS, 2011, p. 6).

2.3.3 Blog

No ambiente em expansão da internet cresce também o interesse das pessoas pelo espaço na web. Apenas empresas tinham seu espaço na web. Então surgiu o interesse das pessoas para

ter sua própria página, mas a dificuldade técnica as freava. O blog surgiu como um facilitador, uma porta de entrada para as pessoas se tornarem públicas na internet. Inicialmente elas o usavam como um diário *online*, mas com o tempo mudou para interesses mais específicos e consistentes. A partir daí profissionais de várias áreas passaram adotar essa ferramenta para divulgar conteúdo educativo e artístico. E as empresas percebendo-o como um ambiente de formação de opinião incorporam essa ferramenta como forma de atingir a comunidade dos blogueiros.

A ferramenta funciona com posts que são separados dentro de uma ordem cronológica, de acordo com interesses e temas do dono do blog. Como toda ferramenta da Web 2.0 os blogs se indicam uns aos outros, com um espaço na página onde ficam indicações de outros blogs. O'Reilly (2005, p. 1) acredita que os blogs são espaços para pessoas comuns criarem suas publicações e trocarem conhecimento e informação entre si utilizando a inteligência coletiva desse ambiente e inovando dentro da área que as interessam. Ele também posiciona os blogueiros como os mais produtivos e atualizados, usuários de *links* que acabam se autopromovendo e criando um efeito amplificador da informação fenômeno conhecido como câmara de eco. Os blogs da Web 2.0 assumem o papel de mídia e alcançam um público que não se interessa pela antiga forma de se fazer notícia, quando ninguém dá palpite.

O autor Crawford (2009, p.2-3) sugere os seguintes pontos para que o blog de uma biblioteca seja bem sucedido: a definição do propósito de um blog deve estar bem clara; acompanhamento e comprometimento com as postagens e seus leitores, que só se tornam assíduos se houver a presença constante da biblioteca; a publicidade é fundamental afinal as pessoas precisam conhecer o serviço que a biblioteca está oferecendo e, por fim, não exagerar nas postagens se não vai poder manter esse ritmo, melhor fazer poucas postagens e sempre.

Os blogs surgem como nova forma de publicação (MANESS, 2007, p. 47) e por isso compete às bibliotecas universitárias a certificação das notícias e publicações disponibilizadas para seus leitores, de modo que sejam de boa qualidade e o interesse para a comunidade na qual se insere.

Nesta perspectiva a DBD/PUC-Rio define seu blog como um espaço

para divulgação de novidades, serviços, dicas relacionadas às Bibliotecas da PUC-Rio e ao mundo da informação de forma geral, além de ser um espaço de interação entre as Bibliotecas e seus usuários. Construído com a colaboração de vários profissionais da equipe do Sistema de Bibliotecas. (DBD PUC-Rio, 2009)

2.3.4 Chat

O chat é uma ferramenta que permite uma comunicação textual em tempo real entre o bibliotecário e usuários, possibilitando um serviço à distância, ou seja, sem a necessidade de o indivíduo ir até a biblioteca para conseguir informações com o bibliotecário. Segundo Pessoa e Cunha (2007, p. 72) “a tecnologia do *chat* permitiu as mensagens instantâneas trocadas via *Web*, ou seja, comunicação em tempo real entre duas ou mais pessoas por meio da Internet.”

Na DBD/PUC-Rio os bibliotecários ficam conectados ao chat o período em que a biblioteca fica aberta, sem ter um único responsável, respondendo aquele que mais disponível se encontrar no momento. Apesar de o chat ser considerado uma tecnologia web 1.0, Maness (2007, p.45) a descreve como uma tecnologia web 2.0 por apresentar algumas características como: permitir a presença do usuário na biblioteca *online*, permitir a colaboração do usuário com o bibliotecário e também se apresenta mais dinâmico que as tecnologias web 1.0. De certa forma o chat possibilita uma aproximação com o usuário quando esse apresenta dificuldade em demonstrar suas dúvidas pessoalmente. Usuários mais jovens se colocam mais a vontade para se expressar por meio das mídias online.

Pessoa e Cunha citam as vantagens da utilização dos chat pelas bibliotecas:

[...] a semelhança com a interação ao vivo entre bibliotecário e usuário, mantendo, assim, a familiaridade com o serviço prestado tradicionalmente; a eliminação dos erros de compreensão auditiva devido ao mau entendimento das palavras pronunciadas pelo usuário; a possibilidade do usuário poder salvar o texto das mensagens trocadas no *chat* para utilização posterior; e, também, o anonimato oferecido por esse serviço. (PESSOA e CUNHA, 2007, 72)

O cuidado que a biblioteca deve ter com esse serviço diz respeito a falta de um bibliotecário para responder alguma dúvida ou informação no momento em que é solicitado. Enquanto o serviço está no ar, ele deve atender a demanda, sem deixar nenhum usuário a espera,

interferindo na natureza do serviço, que é a agilidade de atendimento em tempo real. Algumas desvantagens do chat é a ausência de comunicação corporal com usuário, já que a escrita não passa o gestual com o qual as pessoas se expressam. Além disso, tem o problema da própria tecnologia, quando há falta de conexão na internet ou rede da universidade. (PESSOA; CUNHA, 2007, 72).

2.4 DBD PUC-Rio

A DBD/PUC-Rio iniciou suas atividades a partir de 1964 e vem acompanhando até os dias de hoje a formação de milhares de estudantes da graduação, especialização, pós-graduação, professores e visitantes. A DBD/PUC-Rio abriga acervo nas áreas de atuação da PUC-Rio: Artes, Educação, Filosofia, Letras, Psicologia, Teologia, Administração, Direito, Comunicação Social, Economia, Geografia e Meio Ambiente, História, Serviço Social, Relações Internacionais, Sociologia e Política, Arquitetura e Urbanismo, Física, Química, Matemática, Informática, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia Industrial, Telecomunicações, Ciências dos Materiais e Metalurgia e Empreendedorismo. O acervo é composto por: livros, periódicos impressos e eletrônicos, teses impressas e digitais, e-books, assinaturas de bases de dados, além de parcerias com outras bibliotecas no Brasil e em outros países.

A DBD/PUC-Rio oferece a seus usuários serviços presenciais e também virtuais. Entre os serviços presenciais estão: consulta ao acervo, empréstimo, empréstimo entre bibliotecas, renovação, reserva, comutação bibliográfica, autoatendimento de cópias, ficha catalográfica, visitas guiadas, orientação e treinamentos para utilização dos serviços oferecidos, acesso a rede Wi-Fi, scanner e o acesso a bases de dados. Os serviços virtuais oferecidos são: pesquisa por serviço de descoberta (metabuscador), catálogo tradicional, reserva para material emprestado, renovação, solicitação de comutação bibliográfica, formulário de solicitação, acesso remoto a área restrita (24h/7 dias), Chat, Blog, Facebook, Twitter, YouTube e Educação à distância com o curso MARC21: (Formato Bibliográfico e Formato Autoridade). Para acompanhar o avanço da tecnologia, a DBD/PUC-Rio também lançou a versão móvel, para utilização de alguns serviços pelo telefone celular, como a consulta ao catálogo, a renovação de empréstimo e a consulta ao status de reservas.

As Redes Sociais foram adotadas pela DBD/PUC-Rio a partir de 2002 com o Chat, seguido do blog e Twitter em 2009 e por último o Facebook em 2011. A biblioteca apresentava como objetivos, ao usar as redes, estreitar o relacionamento com os usuários e criar novas formas de comunicação. Além disso utilizar a internet como meio de divulgação dos serviços que a DBD/PUC-Rio oferece.

3 METODOLOGIA

O trabalho será realizado por meio de pesquisa exploratória que se utilizará da pesquisa de campo. A pesquisa exploratória foi escolhida por melhor se adequar a natureza do projeto, pois possibilita a construção e aprimoramento de ideias além de envolver a pesquisa da bibliografia da área de estudo, a prática com o tema envolvido e a análise final. (GIL, 2002, p. 41). O estudo de campo foi escolhido por ser um estudo de comunidade específica, a DBD/PUC-Rio, e sua observação direta das atividades nela desenvolvidas. Acompanhado dessa observação será feita a análise de documentos que fazem parte dessas atividades, documentos esses como estatística das postagens categorizados em assuntos no período de um ano em todas as redes sociais utilizadas. Além disso, por ser um trabalho baseado na experiência do dia-a-dia dentro da instituição, de como é feita a alimentação das redes sociais, a escolha da metodologia por um estudo de campo foi a mais acertada. O estudo de campo segundo Gil (2002, p. 52), fornece a facilidade de ser desenvolvido no próprio local no qual as atividades são realizadas. O estudo de campo não permite o controle das variáveis, apenas sua percepção e estudo do que está sendo observado, devido a natureza do próprio tipo de pesquisa, que se baseia na observação.

O referencial teórico contemplou as áreas de Serviço de Referência Virtual, uso da Web 2.0 e Redes Sociais pela biblioteca universitária, utilizando publicações periódicas na área de interesse, sites oficiais das ferramentas abordadas no trabalho, além de estudo de campo realizado na DBD/PUC-Rio. Será realizada a observação direta do trabalho, atividades e resoluções realizadas pela equipe da DBD/PUC-Rio. O estudo de campo irá coletar a quantidade de postagens realizadas em cada Rede Social utilizadas pela biblioteca universitária em questão, de acordo com as categorias pré-estabelecidas neste trabalho, no período de 18 meses, entre julho de 2011 até dezembro de 2012. As categorias utilizadas foram Base de Dados, Cultura, Educação, Informações DBD, PUC-Rio, Tecnologia e Treinamentos. A escolha se deu por meio do agrupamento das postagens em grandes temas, com a análise dos conteúdos das postagens uma a uma. Concluída a coleta de dados, será feita a organização dos dados coletados em quadros referentes ao período observado e as categorias serão analisadas quantitativamente.

3.1 Amostras

As amostras incluem postagens feitas no Facebook, Twitter, Blog e Chat, realizadas pela equipe do Serviço de Referência da DBD/PUC-Rio.

3.2 Análise de Dados

Os dados coletados passaram por uma análise quantitativa já que foram vistos o período em que ocorreram e a quantidade de vezes que o assunto é postado e sua pertinência para a DBD/PUC-Rio.

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

O trabalho gerou quadros de cada rede social utilizada pela DBD/PUC-Rio divididos em períodos de seis meses e esses serão expostos e analisados. Os dados foram coletados nas Redes Sociais Facebook e Twitter a partir de um programa gratuito utilizado pela DBD/PUC-Rio chamado Hootsuite. O programa Hootsuite possibilita o agendamento das postagens em horários específicos escolhidos, sendo assim, facilitou o trabalho de coleta.

O conteúdo utilizado pelo Twitter e Facebook foi categorizado de forma a agrupar as postagens e assim serem quantificadas. As categorias utilizadas foram:

- Base de Dados: todas as publicações que falavam das bases assinadas pela DBD/PUC-Rio, publicações alertando as datas de avaliação dessas bases pelos usuários e sua divulgação de uma forma geral;
- Cultura: postagens de exposições, cinema, teatro, livros, atividades culturais em geral, dentro e fora da Universidade PUC-Rio;
- Educação: reúne postagens de notícias sobre assuntos de interesse educacional de outras universidades, cursos fora da PUC-Rio, notícias sobre educação no Brasil e no mundo.
- Informações DBD: essa categoria é para qualquer assunto da biblioteca que precisa ser informado aos seus usuários, como horário, empréstimos, feriados entre outros;
- PUC-Rio: postagens de notícias sobre o que está acontecendo dentro da universidade, cursos, palestras, intercâmbios com outras universidades, notícias sobre os alunos e professores e suas conquistas fora da Universidade PUC-Rio.
- Tecnologia: notícias e inovações no mundo tecnológico;
- Treinamentos: publicações convidando e avisando sobre treinamentos que a biblioteca oferece para toda a comunidade, incluindo alunos, professores e visitantes sobre os serviços que a biblioteca e seu site oferecem e também como utilizar as bases de dados que a DBD assina.

Diante do objetivo proposto, a análise dos aspectos positivos do uso das ferramentas da WEB 2.0 no Serviço de Referência Virtual, o estudo de campo mostrou a diversificação na forma de atendimento, melhora na comunicação com os usuários e fortalecer a presença da DBD/PUC-Rio no ambiente web.

Já a análise dos aspectos negativos do uso das ferramentas da WEB 2.0 no Serviço de Referência Virtual, o estudo de campo, principalmente durante a coleta na rotina da biblioteca, pode constatar dificuldade da equipe em manter as Redes Sociais sempre com postagens atualizadas e ainda manter os serviços usuais da DBD/PUC-Rio. Existe uma sobrecarga de trabalho que acaba sendo percebida nos quadros que se seguem.

4.1 Facebook

QUADRO 1 - Postagens no Facebook de julho a dezembro de 2011

POSTAGENS		2011						
		jul	ago	set	out	nov	dez	Total
base de dados		4	5	7	6	3	5	30
treinamentos		2	0	0	0	3	0	5
informações dbd		5	4	4	3	4	7	27
tecnologia		0	2	2	0	2	3	9
cultura		11	10	9	7	8	6	51
PUC-Rio		3	7	2	3	6	6	27
educação		7	7	6	9	3	2	34
TOTAL		32	35	30	28	29	29	183

Fonte: Autoria Própria

QUADRO 2 - Postagens no Facebook de janeiro a junho de 2012

POSTAGENS		2012						
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	Total
base de dados		0	0	5	1	5	10	21
treinamentos		0	0	0	0	0	0	0
informações dbd		0	0	1	3	7	7	18
tecnologia		1	0	0	0	0	0	1
cultura		4	3	3	1	4	1	16
PUC-Rio		1	2	0	0	4	0	7
educação		4	2	3	0	4	0	13
TOTAL		10	7	12	5	24	18	76

Fonte: Autoria Própria

QUADRO 3 - Postagens no Facebook de julho a dezembro de 2012

POSTAGENS		2012						
		jul	ago	set	out	nov	dez	Total
base de dados		0	7	4	0	3	0	14
treinamentos		0	1	0	0	2	0	3
informações dbd		9	6	3	10	6	9	43
tecnologia		0	0	3	0	1	1	5
cultura		1	6	4	3	2	3	19
PUC-Rio		2	1	0	0	0	0	3
educação		1	0	0	1	0	0	2
TOTAL		13	21	14	14	14	13	89

Fonte: Autoria Própria

Nos quadros acima, referentes às postagens no Facebook, se observa um queda importante no número de postagens. Essa ferramenta não tem como característica a grande quantidade de postagens por dia, já que em cada postagem há uma maior quantidade de caracteres a serem usados. No Facebook o assunto abordado pode ser desenvolvido melhor, haja vista o número de caracteres. Outro ponto que deve ser ressaltado é que a ferramenta utilizada para gerenciar o Facebook, o Hootsuite, possibilita a postagem de imagens, diversificando as possibilidades do bibliotecário ao trabalhar nessa plataforma. Mas analisando os quadros percebe-se muitos meses sem nenhuma postagem e também observa-se que o total de postagens tem uma variação importante de um semestre para outro. Isso se deve a falta de planejamento em manter a Rede sempre conectada com seus usuários. A chance dos usuários se identificarem com o canal da DBD/PUC-Rio diminui. As bases de dados ganham importante espaço, pois aqui elas possuem uma possibilidade descritiva maior. Não há sobrecarga de informação, já que o número de postagens é pequeno.

4.2 Twitter

QUADRO 4 - Postagens no Twitter de junho a dezembro de 2011

POSTAGENS	2011						
	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
base de dados	10	15	10	20	9	1	65
treinamentos	0	3	4	3	3	0	13
informações dbd	10	6	11	15	14	18	57
tecnologia	3	5	12	0	3	18	41
cultura	21	20	20	37	20	23	141
PUC-Rio	3	13	5	6	5	19	51
educação	25	28	48	33	41	24	199
Total	72	66	110	114	95	103	560

Fonte: Autoria Própria

QUADRO 5 - Postagens no Twitter de janeiro a junho de 2012

POSTAGENS	2012						
	jan	fev	mar	abr	maio	jun	Total
base de dados	1	1	10	10	10	34	66
treinamentos	0	2	6	42	14	33	97
informações dbd	6	14	5	14	17	31	87
tecnologia	18	10	26	19	0	6	79
cultura	17	7	31	23	9	15	102
PUC-Rio	19	15	19	11	7	15	86
educação	13	17	40	8	0	9	87
Total	74	66	137	127	57	143	604

Fonte: Autoria Própria

QUADRO 6 - Postagens no Twitter de julho a dezembro de 2012

POSTAGENS	2012						
	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
base de dados	9	16	14	11	5	1	56
treinamentos	0	9	20	20	6	0	55
informações dbd	37	46	22	24	14	18	161
tecnologia	3	4	7	5	7	18	44
cultura	22	44	36	71	50	23	246
PUC-Rio	6	20	13	9	9	19	76
educação	38	44	28	43	32	24	209
TOTAL	115	183	140	183	123	103	847

Fonte: Autoria Própria

Os quadros acima demonstram a falta de um padrão para as postagens, seja na quantidade de postagens por mês ou nos assuntos abordados. As postagens são influenciadas por diversos fatores de acontecimentos na rotina da biblioteca. Por se tratar de um estudo de uma biblioteca universitária, pode-se perceber que nos meses de férias, dezembro, janeiro, fevereiro e julho não existem postagens de treinamentos, já que esses ficam suspensos neste período e há uma diminuição nas postagens de bases de dados, que também acompanham os interesses dos alunos mais durante o ano letivo. As outras categorias acontecem claramente de forma randômica.

O conceito utilizado pelo site da própria ferramenta, o descreve como um local para se conectar as ideias e notícias que têm importância naquele momento real, assim, a aleatoriedade dos assuntos se deve muito a espontaneidade que o Twitter possibilita. O Twitter é ideal para o usuário tirar dúvidas, comunicar-se com outras bibliotecas e criar um verdadeiro círculo de contatos institucionais e direto com as pessoas.

A DBD/PUC-Rio, até maio de 2012, se baseava na sugestão de uma postagem por hora apenas no período em que a biblioteca se encontrava aberta. Mas a partir de junho do mesmo ano foi decidido pela equipe da biblioteca que as postagens no Twitter deveriam acontecer quando um bibliotecário encontrasse algo interessante para passar para os alunos além dos informativos usuais da biblioteca. Pelos quadros percebe-se que nesse período o número de postagens aumentou, sendo o segundo semestre de 2011 um total de 560 postagens, o primeiro semestre de 2012 um total de postagens de 604, no segundo semestre de 2012 um

total de postagens de 847. Isso mostra a natureza espontânea da ferramenta e como a equipe responde a determinada política.

4.3 Blog

O blog da biblioteca foi criado e com ele as categorias que definem os assuntos das postagens. São elas: base de dados, bibliotecas, curiosidades, dicas de pesquisa, dicas do sistema, ferramentas, internet, links, notícias, sem categoria, serviços, sites interessantes, tecnologia e treinamentos. Dentro deste universo as postagens são indexadas não apenas em uma categoria, mas em várias. Sendo assim o trabalho integra as categorias pré-existentes no blog as geradas para o twitter e o facebook para a análise ser realizada. As categorias serão assim remanejadas:

- Bases de Dados;
- Cultura – categorias integradas: bibliotecas, curiosidades e links;
- Educação – categorias integradas: curiosidades, notícias e sites interessantes.
- Informações DBD - categorias integradas: bibliotecas, dicas do sistema, ferramentas, sem categoria e serviços;
- PUC-Rio;
- Tecnologia;
- Treinamentos;

QUADRO 7 - Postagens no Blog de julho a dezembro de 2012

POSTAGENS		2011						
		jul	ago	set	out	nov	dez	Total
base de dados		0	2	1	2	0	0	5
treinamentos		0	0	0	0	0	0	0
informações dbd		0	1	3	0	0	0	4
tecnologia		0	0	0	1	0	0	1
cultura		0	0	0	0	1	0	1
PUC-Rio		0	0	0	0	0	0	0
educação		1	0	0	0	0	1	2
TOTAL		1	3	4	3	1	1	13

Fonte: Autoria Própria

QUADRO 8 - Postagens no Blog de janeiro a junho de 2012

POSTAGENS		2012						
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	Total
base de dados		0	0	1	0	0	1	2
treinamentos		0	0	0	0	0	0	0
informações dbd		0	0	1	0	0	1	2
tecnologia		0	0	0	0	0	0	0
cultura		0	0	1	2	0	0	3
PUC-Rio		0	0	0	0	0	1	1
educação		0	0	0	0	1	0	1
TOTAL		0	0	3	2	1	3	9

Fonte: Autoria Própria

QUADRO 9 - Postagens no Blog de julho a dezembro de 2012

POSTAGENS		2012						
		jul	ago	set	out	nov	dez	Total
base de dados		0	2	0	0	1	0	3
treinamentos		0	0	0	1	0	0	1
informações dbd		1	0	0	0	0	1	2
tecnologia		0	0	0	0	0	1	1
cultura		0	0	0	1	0	0	1
PUC-Rio		0	0	0	0	0	0	0
educação		0	0	1	0	0	0	1
TOTAL		1	2	1	2	1	2	9

Fonte: Autoria Própria

Como já citado no trabalho, segundo Crawford (2009, p. 2-3) o blog de uma instituição deve manter as postagens com uma frequência constante, evitando grandes períodos sem postagens e assuntos de interesse dos usuários. No quadro são percebidos muitos meses sem postagem alguma, deixando o usuário sem assiduidade ao visitar o blog. As bases de dados é a categoria mais postada, tornando o blog um canal de grande auxílio na demonstração de como usar essa ferramenta que a biblioteca disponibiliza para seus usuários. Nessa plataforma a DBD/PUC-Rio pode mostrar grande quantidade de informação, com passo a passo e ilustrações, ajudando o usuário a utilizar os serviços por ela oferecidos.

4.4 Chat

As categorias utilizadas no Chat já fazem parte da estatística da biblioteca, e não foi necessária a criação para a análise.

QUADRO 10 - Perguntas no chat de julho a dezembro de 2011

Assunto/ Mês - 2011	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Acesso usuário/atualização	11	20	7	16	5	2	61
Aquisição	1	0	0	1	0	0	2
Catálogo/CDD	0	0	0	0	0	0	0
Consulta ao catálogo	7	15	13	8	8	2	53
Devolução	10	4	3	7	3	3	30
Divulgação de vaga no RH	0	2	1	0	0	0	3
Doação	0	2	2	0	0	4	8
EEB	1	3	4	0	1	0	9
Empréstimo	1	1	2	2	2	0	8
Entrevista com bibliotecário	3	3	1	3	8	5	23
Ex-alunos	0	2	0	0	0	0	2
Ficha catalográfica	1	0	1	3	0	0	5
Formulário para solicitação	9	14	15	13	8	7	66
Funcionamento biblioteca	2	5	7	6	14	8	42
Lockers	0	3	0	0	0	0	3
Multa	7	7	3	7	2	5	31
Orientação/pesquisa	7	16	8	7	6	3	47
Periódicos online	4	2	4	0	2	1	13
Chat sem conexão	9	6	3	6	2	6	32
Programas de comutação	1	1	2	0	2	2	8
Referência bibliográfica	0	0	0	0	0	0	0
Renovação	9	7	8	5	8	8	45
Reserva	2	4	1	3	2	0	12
Sala de estudo em grupo	1	5	2	9	12	1	30
Sala Multimídia	1	1	0	0	1	2	5
Serviço de cópia	4	3	1	3	2	0	13
SPA	0	0	1	0	0	0	1
Suporte da SAT	0	1	0	6	2	0	9
Teses digitais	8	7	12	7	4	3	41
Treinamentos/apresentações	0	7	8	3	2	1	21
Uso da biblioteca	3	1	9	2	4	0	19
Uso do acervo	2	2	4	2	6	2	18
Vestibular	1	1	0	0	1	0	3
Wi fi	0	1	0	0	1	0	2
Total	105	145	122	119	108	64	665

Fonte: DBD-PUC-Rio

QUADRO 11 - Perguntas no chat de janeiro a junho de 2012

Assunto/ Mês - 2012	jan	fev	mar	abr	maio	jun	Total
Acesso usuário/atualização	4	7	14	2	3	3	33
Aquisição	1	3	1	1	0	0	6
Catálogo/CDD	1	0	0	0	0	0	1
Consulta ao catálogo	5	8	10	3	3	0	29
Devolução	5	1	5	4	4	4	23
Divulgação de vaga no RH	1	0	0	1	0	0	2
Doação	0	0	0	0	0	0	0
EEB	1	0	0	1	2	0	4
Empréstimo	1	2	2	0	1	2	8
Entrevista com bibliotecário	3	2	6	9	6	4	30
Ex-alunos	3	1	1	1	0	0	6
Ficha catalográfica	0	2	0	1	0	0	3
Formulário para solicitação	5	5	5	3	8	2	28
Funcionamento biblioteca	2	6	3	6	0	5	22
Lockers	0	0	0	0	1	0	1
Multa	5	1	8	4	5	1	24
Orientação/pesquisa	6	0	10	6	5	2	29
Periódicos online	0	3	2	0	3	1	9
Chat sem conexão	6	0	4	4	8	0	22
Programas de comutação	0	1	2	0	0	0	3
Referência bibliográfica	1	1	1	0	1	0	4
Renovação	7	2	4	1	1	1	16
Reserva	0	0	2	0	1	0	3
Sala de estudo em grupo	0	0	6	6	33	16	61
Sala Multimídia	0	0	0	0	0	1	1
Serviço de cópia	0	0	0	1	0	1	2
SPA	0	0	0	0	0	0	0
Suporte da SAT	4	0	0	0	2	2	8
Teses digitais	6	5	9	4	1	4	29
Treinamentos/apresentações	0	3	6	6	5	1	21
Uso da biblioteca	5	2	7	2	2	0	18
Uso do acervo	5	1	1	1	0	0	8
Vestibular	0	2	0	0	0	0	2
Wi fi	0	0	0	0	0	1	1
Total	77	58	109	67	95	71	477

Fonte: DBD-PUC-Rio

QUADRO 12 - Perguntas no chat de julho a dezembro de 2012

Assunto/ Mês - 2012	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Acesso usuário/atualização	2	4	2	4	4	1	17
Aquisição	0	1	1	0	0	0	2
Catálogo/CDD	0	0	0	0	0	1	1
Consulta ao catálogo	3	0	3	5	1	0	12
Devolução	4	0	1	2	1	1	9
Divulgação de vaga no RH	0	1	0	0	0	0	1
Doação	0	1	0	0	2	1	4
EEB	1	0	1	0	2	1	5
Empréstimo	1	1	2	0	0	0	4
Entrevista com bibliotecário	4	2	7	4	3	3	23
Ex-alunos	2	0	0	1	0	0	3
Ficha catalográfica	3	2	3	1	1	0	10
Formulário para solicitação	6	8	2	2	3	3	24
Funcionamento biblioteca	1	1	2	1	7	2	14
Lockers	0	0	1	0	0	0	1
Multa	6	0	2	2	5	3	18
Orientação/pesquisa	2	7	3	6	3	0	21
Periódicos online	0	0	0	0	0	0	0
Chat sem conexão	1	5	4	2	3	0	15
Programas de comutação	0	0	0	1	0	0	1
Referência bibliográfica	3	0	3	1	1	0	8
Renovação	4	2	2	2	3	2	15
Reserva	0	1	0	0	1	0	2
Sala de estudo em grupo	0	1	9	8	11	1	30
Sala Multimídia	0	0	0	0	0	0	0
Serviço de cópia	0	0	0	0	0	0	0
SPA	0	0	0	0	0	0	0
Suporte da SAT	1	0	1	0	0	0	2
Teses digitais	1	7	4	7	2	0	21
Treinamentos/apresentações	1	5	5	4	0	0	15
Uso da biblioteca	3	2	3	0	0	2	10
Uso do acervo	0	0	0	0	1	0	1
Vestibular	0	0	1	0	0	0	1
Wi fi	0	0	0	0	0	0	0
Total	49	51	62	53	54	21	290

Fonte: DBD-PUC-Rio

O chat permite a biblioteca ter uma comunicação em tempo real com seus usuários por meio da internet segundo Pessoa e Cunha (2007, p. 72), e isso facilita muito aqueles que não podem estar presencialmente na biblioteca. O chat é o maior canal virtual utilizado pela biblioteca para tirar dúvidas dos usuários. A diversidade de categorias se dá pela grande amplitude de serviços que podem ser prestados pelo site para o usuário. Algumas categorias poderiam ser

fundidas em outra mais geral, levando a uma estatística mais enxuta para facilitar na avaliação anual e um melhor gerenciamento da DBD/PUC-Rio. O chat funciona no mesmo horário da biblioteca, sendo realmente uma continuidade virtual do serviço de referência e atendimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da área abordada mostra um longo caminho que as bibliotecas universitárias podem percorrer para chegar a um entendimento entre biblioteca e usuários. Além disso, a pesquisa apresenta o desenvolvimento de estudos nesta área que se encontra em evidência e preparada para novas contribuições. O trabalho também demonstra que o uso das redes sociais pela biblioteca em questão contribui para a estratégia de melhor utilização dos recursos informacionais, da comunicação entre a equipe e seus usuários e no atendimento de suas necessidades informacionais. Verifica-se também, que cada ferramenta da Web 2.0, deve ser utilizada pela biblioteca de forma específica ao público a que se destina. Cada Rede Social, no caso do trabalho, Twitter, Facebook, Blog ou Chat deve ter uma função definida para que a produção de conteúdo seja feita da melhor forma. Assim o conteúdo para as postagens fica mais organizado e direcionado para o objetivo final, a comunicação com os usuários.

Observou-se durante estudo de campo, que as categorias eram pré-determinadas da forma que apareciam na rotina do serviço, sem um estudo ou análise previamente realizado pela DBD/PUC-Rio. O trabalho considera a possibilidade de uma avaliação das categorias atuais a fim de possibilitar uma nova categorização com o intuito de se fazer melhor uso das informações colhidas ao gerenciamento da biblioteca. Já as categorias geradas pelo próprio trabalho, tentou agrupar de forma geral os assuntos postados nas Redes Sociais.

Diante dos longos períodos sem postagens no Facebook e no Blog, o trabalho sugere maior comprometimento com a frequência na qual as postagens são feitas nessas ferramentas, determinando o assunto abordado para cada dia, salvo quando for um assunto que surge fora do pré-determinado e não pode ser adiado ou agendado no programa Hootsuite. Por outro lado o trabalho apresenta que as postagens no Twitter mostram aleatoriedade, mas assim é a forma de se utilizar a ferramenta, sugerindo apenas o cuidado na repetição da categoria “informações DBD” quando não encontra-se outro assunto para ser postado, acreditando na natureza esporádica da ferramenta. Ademais o trabalho sugere um planejamento da equipe para a alimentação das Redes Sociais utilizadas, gerando postagens com assuntos pertinentes a cada ferramenta e seu público. Somado a isso não criar longos períodos sem publicações, levando a perda da comunicação com os usuários já captados pela biblioteca.

Além disso o trabalho recomenda a DBD/PUC-Rio um estudo de usuários para conhecer melhor as suas necessidades informacionais e atendê-las via redes sociais. Ainda, a equipe deve considerar a possibilidade de sempre rever essas necessidades e interesses de sua comunidade para que o uso das ferramentas seja adequado.

Junto a essas sugestões a DBD/PUC-Rio deve sempre pensar nas possibilidades de trazer cada vez mais pessoas para sua rede de relacionamento e uso dos seus serviços e assim atingir novas formas de apresentar a biblioteca e seus canais de comunicação para comunidade. O trabalho sugere a DBD/PUC-Rio fazer isso elaborando um plano de marketing que vislumbre uma imagem mais positiva e útil na comunidade na qual se insere e para isso utilizar o Marketing Mix e avaliar os quatro Ps do serviço da biblioteca, sendo o produto, o serviço que a biblioteca oferece nas redes sociais; o ponto de venda a Web 2.0 propriamente dita; o preço, custo nulo por se tratar de um serviço online; e a promoção, forma de comunicação com seus usuários através das redes sociais de maneira que a DBD/PUC-Rio alcance as necessidades de seus usuários. Dentro desse contexto o trabalho propõe a utilização da TVPixel, canal de televisão espalhada em todo campus da universidade PUC-Rio; Jornal PUC Urgente, periódico que circula de graça na universidade; site da PUC-Rio; cartazes nos locais de mais movimento e nos murais de cada departamento e dentro da própria biblioteca, para assim atingir um maior público e informar que a DBD/PUC-Rio também faz parte desse mundo virtual.

Por fim, espera-se que a partir da leitura do trabalho, bibliotecários que atuam com o Serviço de Referência Virtual, principalmente com as Redes Sociais, sintam-se motivados a estudar e compartilhar suas experiências no meio acadêmico e científico afim de melhorar cada dia mais a forma como atendem e se comunicam com seus usuários.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Gisele Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. As bibliotecas universitárias nas redes sociais: Facebook, Orkut, Myspace e Ning. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. p. 3-4.

ARNAL, Dídac Margaix. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de La información**, v. 16, n. 2, p. 95-106, mar./abr. 2007.

CRAWFORD, Walt. Shiny toys or useful tools? **Cities & Insights**, v. 9, n. 3, fev. 2009. Disponível em: <<http://citesandinsights.info/v9i3a.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2012.

DBD/PUC-Rio, Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Sistema de bibliotecas – PUC-Rio: sobre. Disponível em: <http://www.dbd.puc-rio.br/wordpress/?page_id=2>. Acesso em: 22 set. 2012.

DIAS, Cristiane; COUTO, Olivia Ferreira do. As redes sociais na divulgação e formação do sujeito do conhecimento: compartilhamento e produção através da circulação de ideias. **Linguagem em (Dis)curso**, Tubarão, SC, v. 11, n. 3, p. 631-648, set./dez. 2011.

FACEBOOK. **Sobre**. Disponível em: <<http://pt-br.facebook.com/facebook>> Acesso em: 22 set. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 41-55.

HOOTSUITE. **About Hootsuite**. Disponível em: < <http://hootsuite.com/company>> Acesso em: 20/08/2012.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, jan./mar. 2012.

JORNAL DO EMPREENDEDOR. **A história do Twitter contada por Jack Dorsey, seu co-fundador**. Disponível em: < <http://www.jornaldoempreendedor.com.br/destaques/a-historia-do-twitter-contada-por-jack-dorsey-seu-co-fundador> > Acesso em: 10 ago. 2012.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999. p. 21-30.

MACEDO, N.D.; MODESTO, F. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.1, n.1, p. 55-72, 1999.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 22 set. 2012.

OLIVEIRA, Sitas Marques de. **Marketing e sua aplicação em bibliotecas**: uma abordagem preliminar. **Ci. Int.**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 137-147, jul./dez. 1985.

O'REILLY, Tim. What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of softwares. **O'Reilly: spreading the knowledge of innovators**, 30/09/2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 05 set. 2012.

PEREZ, Dolores Rodriguez; FERREIRA, Giuliano; MILMAN, Sandra Mendes. **Atendimento Virtual**: uma experiência do Sistema de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2007. p. 2.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007.

POMERANTZ, Jeffrey. et.al. The Current State of Digital Reference: Validation of a General Digital Reference Model through a Survey of Digital Reference Services. **Information Processing & Management**, v. 40, n. 2, p. 347-363, 2004.

PONTES, Euzébia Maria; SANTOS, Mônica Karina. O uso das Redes Sociais no âmbito das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: CBB, 2010. p. 3-11.

RECUERO, Raquel. Rede Social. In: SPYER, Juliano. **Para entender a internet**: noções, práticas e desafios da comunicação em rede. São Paulo: NãoZero, 2009. p. 25-26. Disponível em <http://www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/Para_entender_a_Internet.pdf>. Acesso em 22 set. 2012.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS PUC-Rio. **Sobre**. Disponível em: <http://www.dbd.puc-rio.br/wordpress/?page_id=2>. Acesso em: 22 set. 2012.

TOMAÉL, Maria Inês. MARTELETO, Regina Maria. Redes Sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., jan./jun. 2006. p. 2.

TWITTER. **About**. Disponível em: <<https://twitter.com/about>> Acesso em: 15 ago. 2012.